

**THE EFFECT OF TAXPAYER AWARENESS, QUALITY OF SERVICE, AND
TAXATION SANCTIONS ON TAXPAYER COMPLIANCE IN EFFORTS TO MEET
TAX OBLIGATIONS FOR MOTOR VEHICLES IN MAKASSAR CITY
(Case Study of SAMSAT Makassar Office)**

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM
UPAYA PEMENUHAN KEWAJIBAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI
KOTA MAKASSAR
(Studi Kasus Kantor SAMSAT Makassar)**

DIAN FADHILA

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Makassar
Jl. A. P. Pettarani Kampus Gunung Sari Baru, Makassar
Email: dianfadhila87@gmail.com

ABSTRACT

This research aimed: (1) to determine the effect of the taxpayer's consciousness, the quality of service and tax penalties simultaneously against taxation compliance (2) to determine the effect of the taxpayer's consciousness, the quality of service and tax penalties partially against taxation compliance (3) to determine the effect of the taxpayer's consciousness, the quality of service and tax penalties dominant against taxation compliance. The variables of this research are: (1) the taxpayer's consciousness (X1), (2) the quality of service (X2), (3) tax penalties (X3) as independent variables measured using a questionnaire and the dependent variable in this study is taxpayer compliance (Y) as measured by using a questionnaire. The population in this study is the vehicle that pays taxes at SAMSAT Makassar City and the sample is the latest SAMSAT Makassar taxpayer data for the period 2017/2018. The method of determining the sample used in this study is the Slovin formula Based on the calculation, the number of samples taken in this study were 100 taxpayers. Data collection techniques used were questionnaires and documentation. The data analysis technique used is the instrument test, classic assumption test, multiple linear regression, significance test with SPSS Software. Research results show simultaneous variabel of compulsory service awareness, quality of service, and tax penalties significantly affect compulsory obedience. The results showed that partially awareness of taxpayers, and tax sanctions had a not significant effect on taxpayer compliance, and quality of service a significant effect on taxpayer compliance. Variabel quality of service a dominant effect compulsory obedience.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan: (1) untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak di SAMSAT Kota Makassar, (2) untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak di SAMSAT Kota Makassar, (3) untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara dominan terhadap kepatuhan wajib pajak di SAMSAT Kota Makassar. Variabel penelitian ini adalah: (1) kesadaran wajib pajak (X1), (2) kualitas pelayanan (X2), (3) sanksi perpajakan (X3) sebagai variabel independen yang diukur dengan menggunakan angket dan (4) variabel dependen adalah kepatuhan

wajib pajak (Y) yang diukur dengan menggunakan angket. Populasi dalam penelitian ini adalah kendaraan yang membayar pajak di SAMSAT Kota Makassar dan sampelnya adalah data wajib pajak terbaru SAMSAT Kota Makassar tahun 2017/2018. Sampel diambil menggunakan rumus *slovin* dan menghasilkan 100 orang wajib pajak. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan uji instrumen, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, dan uji koefisien regresi dengan *Software SPSS*. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, secara parsial kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib dan Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel kualitas pelayanan berpengaruh dominan dibandingkan variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan.

PENDAHULUAN

Indonesia memiliki dua sumber pendapatan negara. Salah satunya yang menjadi sumber penerimaan yang cukup besar dan juga sumber dana yang penting bagi pembangunan nasional adalah pajak. Pajak merupakan bagian yang cukup potensial sebagai penerimaan negara maupun daerah. Pajak yang dikelola pemerintah pusat merupakan sumber penerimaan negara di dalam APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara), sedangkan pajak yang dikelola pemerintah daerah merupakan sumber penerimaan daerah di dalam APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah).

Dalam penyelenggaraan pemerintahan umum dan pelaksanaan pembangunan di segala bidang, dibutuhkan dana yang relatif besar terutama dalam hal penerimaan pajak. Pajak kendaraan bermotor yang merupakan salah satu komponen pajak daerah memiliki kontribusi yang tinggi dalam peningkatan pendapatan asli daerah. Menurut Razak (2013), pembangunan daerah tiap kabupaten/kota salah satunya dibiayai melalui dana yang didapat melalui pajak kendaraan bermotor. Maka pemungutan penerimaan pajak ini perlu dioptimalkan sebaik mungkin.

Faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak suatu negara diantaranya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak masyarakat di negara tersebut. Salah satu masalah yang paling serius bagi para pembuat kebijakan ekonomi adalah mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak (Ulfa, 2018). Kepatuhan pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini dikarenakan tingkat kepatuhan pajak secara tidak langsung

mempengaruhi ketersediaan pendapatan untuk belanja. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya (Lestari, 2016).

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam upaya pemenuhan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yaitu: menurut Lestari (2016) pertama, kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan Negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pentingnya suatu kesadaran untuk membayar pajak sangat diperlukan, mengingatkan tingginya kepentingan pajak bagi negara diwajibkan bagi wajib pajak untuk sadar dalam membayar pajak.

Menurut Lestari (2016) Faktor kedua, kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa/ pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh

aparatur pajak. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas memuaskan.

Menurut mardiasmo (2018) Faktor ketiga, sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, penting bagi wajib pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan. Pemberian sanksi yang memberatkan wajib pajak bertujuan untuk memberikan efek jera sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak.

Berikut data responden yang langsung didapat peneliti di lokasi penelitian SAMSAT Kota Makassar

Tabel 1 Data Hasil Pengisian Kuesioner

Respon den	Kesada ran wajib pajak	Kualita s pelaya nan	Sanksi perpaja kan	Kepatu han wajib pajak
1	Tinggi	Tinggi	Tinggi	Tinggi
2	Rendah	Tinggi	Rendah	Rendah
3	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah
4	Rendah	Tinggi	Tinggi	Tinggi
5	Tinggi	Rendah	Rendah	Tinggi
6	Rendah	Rendah	Rendah	Tinggi

Sumber data: Hasil kuesioner

Dapat dilihat dari tabel 1 di atas bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan di prediksi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena ketiga hal ini sangat erat kaitannya dalam meningkatkan

TINJAUAN PUSTAKA

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Harinuridin (2009:97) “*Tax Compliance* atau kepatuhan pajak diartikan sebagai kondisi ideal wajib pajak yang memenuhi peraturan perpajakan serta melaporkan penghasilannya secara akurat dan jujur. Dari kondisi ideal tersebut, kepatuhan pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak yang memenuhi semua kewajiban perpajakan dan

kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan responden 1 berada pada kategori tinggi dan kepatuhan wajib pajak juga berada pada kategori tinggi. Hal ini sesuai dengan teori yang memprediksikan adanya pengaruh positif, bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan harusnya mempengaruhi kepatuhan wajib pajak menjadi semakin tinggi pula.

Responden 2 dan 5 hanya memiliki salah satu dari ketiga variabel yang diprediksi memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Responden 3 dan 4 memiliki 2 dari 3 variabel yang diprediksi memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang berada pada kategori tinggi. Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan pada responden 6 berada pada kategori rendah, sedangkan kepatuhan wajib pajak berada pada kategori tinggi. Hal ini dapat di prediksi bahwa terdapat pengaruh negatif antara ketiga variabel tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya bahwa semakin menurun nilai kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan maka akan meningkatkan nilai kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan di atas, terlihat ketidaksesuaian teori dan prediksi hasil data yang telah dikumpulkan. Untuk itu maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lanjut yang berjudul, “**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Upaya Pemenuhan kewajiban Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Makassar (Studi Kasus SAMSAT Kota Makassar)**”

melaksanakan hak perpajakannya dalam bentuk formal dan kepatuhan material”.

Kesadaran Wajib Pajak

Menurut KBBI, kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti, dan merasa. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan (Hukum Pajak) yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati. Bila seseorang hanya mengetahui berarti kesadaran

wajib pajak tersebut masih rendah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela.

Kualitas Pelayanan Perpajakan

Menurut KBBI, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Hakekat pelayanan publik yang dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa pada dasarnya hakekat pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2018:62-64) menjelaskan bahwa “Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah

(preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan”.

Hipotesis

Berdasarkan Uraian Teori diatas, maka hipotesis yang diajukan penulis yaitu:

H1: Diduga bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2: Diduga bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H3: Diduga bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara dominan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Definisi Operasional

1. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak yang memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya dalam bentuk formal dan kepatuhan material dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotor SAMSAT Kota Makassar.

2. Kesadaran wajib pajak (X1)

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotor di Kota Makassar.

3. Kualitas pelayanan pajak (X2)

Kualitas pelayanan pajak merupakan tingkat baik maupun buruknya layanan pajak dimana kualitas pelayanan yang baik dapat terwujud jika petugas pajak terkait melakukan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan, serta wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotor SAMSAT Kota Makassar.

4. Sanksi perpajakan (X3)

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotor SAMSAT Kota Makassar.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah kendaraan yang membayar pajak di SAMSAT Kota Makassar yaitu sebanyak 433.636. Sampel dalam penelitian ini yaitu data wajib pajak SAMSAT Kota Makassar tahun 2017/2018.

Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yang pertama data dikumpulkan menggunakan kuesioner, yaitu beberapa pertanyaan akan diajukan oleh peneliti dan selanjutnya responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka. Yang kedua menggunakan dokumentasi yaitu data jumlah kendaraan bermotor dan data jumlah kendaraan bermotor yang membayar pajak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisi Data

Uji Instrumen

Uji Instrumen yang penulis gunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan kriteria yang digunakan untuk menyatakan suatu instrumen dianggap valid atau layak digunakan dalam pengujian hipotesis. Dan Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Butir pertanyaan dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten.

Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini, diketahui mempunyai konstanta sebesar 0,925. Sehingga besaran konstanta menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen (kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan) diasumsikan konstan, maka variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak sebesar 0,925.

Koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak diketahui sebesar 0,100, koefisien bernilai positif, artinya antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak memiliki hubungan positif. Sehingga jika kesadaran

wajib pajak meningkat 1% maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 10% dengan kepatuhan wajib pajak memiliki hubungan positif.

Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,724, koefisien bernilai positif, artinya antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak memiliki hubungan positif. Sehingga jika kualitas pelayanan meningkat 1% atau konstan maka nilai kepatuhan wajib pajak akan meningkat 72,4%.

Koefisien regresi variabel sanksi perpajakan sebesar 0,091, koefisien bernilai positif, artinya antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak memiliki hubungan positif. Sehingga jika sanksi perpajakan meningkat 1% atau konstan maka nilai kepatuhan wajib pajak akan meningkat 9,1%.

Uji T

1. Kesadaran Wajib Pajak (X1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari nilai signifikansi. Berdasarkan perhitungan SPSS diketahui bahwa nilai B yaitu 0,100 dan nilai signifikansi kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu sebesar 0,290 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

2. Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y)

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari nilai signifikansi. Berdasarkan perhitungan SPSS diketahui bahwa nilai B yaitu 0,724 dan nilai signifikansi kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

3. Sanksi Perpajakan (X3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari nilai signifikansi. Berdasarkan perhitungan SPSS diketahui bahwa nilai B yaitu 0,091 dan nilai signifikansi kesadaran wajib pajak terhadap

kepatuhan wajib pajak yaitu sebesar 0,313 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji F

Pada penelitian ini nilai dapat diperoleh dari tabel statistic F, dengan derajat kebebasan df 1 (jumlah variabel - 1) = 3, dan df2 (n-k-1) atau $100-3-1 = 96$ (n= jumlah data dan k= jumlah variabel independen), hasil yang diperoleh untuk sebesar 2,70. Dapat dilihat bahwa sebesar 50,086 hal ini menunjukkan bahwa > (50,086>2,70) dan signifikan 0,000<0,05 maka dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan perhitungan dan analisis yang dilakukan mengenai pengaruh variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Diduga bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil perhitungan uji F, dapat dilihat bahwa sebesar 50,086. Hal ini menunjukkan bahwa > (50,086 > 2,70) dan signifikansi 0,000 <0,05 maka dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan pengujian parsial (uji t) antara variabel kesadaran wajib pajak dengan variabel kepatuhan wajib pajak adalah nilai koefisien kesadaran wajib pajak sebesar 0,100 menunjukkan arah koefisien positif, sehingga dikatakan berpengaruh positif. Dengan nilai signifikan sebesar 0,290 dimana nilai ini lebih besar dari 0,05 atau di atas 5% yaitu 0,290 > 0,05 maka dikatakan signifikan secara parsial. Oleh karena itu, hipotesis pertama H1 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh positif yang ditunjukkan oleh

kesadaran wajib pajak mengindikasikan bahwa apabila kesadaran wajib pajak mengalami kenaikan maka angka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan pula, begitupun sebaliknya.

3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan pengujian parsial (uji t) antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepatuhan wajib pajak adalah nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,724 menunjukkan arah koefisien positif, sehingga dikatakan berpengaruh positif. Dengan nilai signifikan sebesar 0,000 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05 atau di atas 5% yaitu 0,000 < 0,05 maka dikatakan signifikan secara parsial. Oleh karena itu, hipotesis kedua H2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh positif yang ditunjukkan oleh kualitas pelayanan mengindikasikan bahwa apabila kualitas pelayanan mengalami kenaikan maka angka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan pula, begitupun sebaliknya.

4. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan pengujian parsial (uji t) antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepatuhan wajib pajak adalah nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,091 menunjukkan arah koefisien positif, sehingga dikatakan berpengaruh positif. Dengan nilai sebesar 0,313 dimana nilai ini lebih besar dari 0,05 atau di atas 5% yaitu 0,313 > 0,05 maka dikatakan secara parsial variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, hipotesis kedua H2 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

5. Diduga bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh dominan dibandingkan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel yang paling dominan dapat diketahui dari unstandardized coefficients pada tabel 12 yang sebesar 0,724. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan yaitu mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam upaya pemenuhan kewajiban pajak kendaraan bermotor, maka dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut.

1. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,290 lebih besar dari 0,05 yang berarti kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa ketika kesadaran wajib pajak meningkat/ menurun tidak menyebabkan peningkatan atau penurunan kepatuhan wajib pajak

2. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan meningkat/menurun menyebabkan peningkatan atau penurunan kepatuhan wajib pajak

3. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa Sanksi perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,313 lebih besar dari 0,05 yang berarti sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa ketika sanksi perpajakan meningkat/ menurun tidak menyebabkan peningkatan atau penurunan kepatuhan wajib pajak

Saran

Saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Diperlukan adanya kesadaran diri dari wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2. Sikap profesionalitas, kualitas sarana dan prasarana, serta pelayanan yang prima petugas pajak harus ditingkatkan agar wajib pajak merasa lebih nyaman sehingga akan meningkatkan penerimaan pajak.

3. Petugas pajak harus lebih aktif dalam memberikan informasi dan pemungutan pajak

kepada wajib pajak sehingga wajib pajak tahu kapan membayar dan terhindar dari sanksi. Petugas pajak juga harus meningkatkan ketegasan sanksi pajak kepada wajib pajak sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

4. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat melakukan pembuktian kembali variabel – variabel yang digunakan pada penelitian ini untuk kasus yang sama, kemudian dapat menambah variabel lainnya yang belum diuji dalam penelitian ini sehingga akan mendapatkan hasil yang dapat memperbaiki keterbatasan penelitian ini.

5. Bagi kantor SAMSAT Makassar agar lebih memperhatikan dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak antara lain memberikan informasi dan penyuluhan yang objektif sehingga meningkatkan pengetahuan terutama mengenai kesadaran wajib pajak bahwa penundaan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat merugikan negara dan bahwa pajak didasari oleh undang-undang yang kuat pada wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor SAMSAT Makassar. Dengan adanya pengetahuan dan penyuluhan yang benar diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak di kantor SAMSAT Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

Darwin. (2010). *Pajak Daerah & Retribusi Daerah*. Jakarta: Mitra Wacana Media

Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Diponegoro

Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*. Yogyakarta: ANDI

Samudra, A.A (2015). *Perpajakan di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers

Sugiyono. (2011). *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

Sukrisno & Trisnawati (2013) *Aukuntansi Perpajakan*. Jakarta Selatan: Salemba Empat

Yani, Ahmad. (2013) *Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers

Sumber lain:

Augstin, Nila Sari (2014). *Pengaruh kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Kota Batam*. Skripsi. Fakultas ekonomi.

Harinurdin. (2009). *Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan Bisnis & Birokrasi Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* (Online) [http://journal.ui.ac.id/ /index. Php /jbb/articele/fiewFile/610/595](http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/articele/fiewFile/610/595) (diakses tanggal 14 oktober 2018)

KBBI. (2019). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Dipetik 26 Mei 2019, dari <http://kbbi.web.id>

Lestari, Nur Wachida Cinitya. (2016). *Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus SAMSAT Kabupaten Kepulauan Selayar)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Hasanuddin Makassar

Marjan, Restu Mutmainnah. (2014). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan)*. Skripsi. Makassar: Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin

Putri, Amanda R. Siswanto dan Jati, I Ketut. (2012). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Denpasar*.

Skripsi. Denpasar: Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Udayana

Republik Indonesia. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 74 Tahun 2012 tentang Kepatuhan Wajib Pajak

Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik

Sulityawati, Yusana Anggura (2016). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris di SAMSAT Klaten)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tribun Timur. (9 november 2018) Pajak Mobil & Motor Masih Dominasi Pendapatan Daerah Sulsel. Dipetik 26 Mei 2019, dari <http://makassar.tribunnews.com/2018/11/09/november-2018-pajak-mobil-motor-masih-dominasi-pendapatan-daerah-sulsel>

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Tata Cara Perpajakan

Utomo, Bayu Ageng Wahyu. (2011). *Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan*. Skripsi. Jakarta: Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah

Yunus, Abdul Thalib. (2010). Analisis Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Gorontalo. *Journal Economic Resources*, 11 (30), 91-99